

Interlocutrice
Regula Heller
T +41 31 511 38 41
regula.heller@anq.ch

Transmis aux personnes suivantes :

Directeurs/directrices des cliniques et responsables qualité en psychiatrie pour enfants et adolescent-e-s

Berne, le 30 septembre 2020

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES PATIENT-E-S EN PSYCHIATRIE POUR ENFANTS ET ADOLESCENT-E-S DE L'ANQ

Informations sur la mesure effectuée à partir de 2021

Madame, Monsieur,

Comme annoncé dans notre courrier du 11 juin 2020, nous sommes aujourd'hui en mesure de vous faire parvenir des informations complémentaires sur la mise en œuvre opérationnelle de l'enquête de satisfaction menée auprès des patient-e-s en psychiatrie pour enfants et adolescent-e-s (PEA).

Les points les plus importants mentionnés dans le courrier susnommés étaient les suivants :

- Période de mesure : enquête tout au long de l'année, soit du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021.
- Collectif : tous les enfants et tous/toutes les adolescent-e-s de 11 ans et plus hospitalisé-e-s (> 24 h) et leurs parents
- Instrument de mesure : questionnaire disponible en ligne, mais également sous forme papier, à remplir à la fin du séjour en clinique
- Frais : les cliniques de PEA n'encourent aucuns frais supplémentaires pour la mise en application de la mesure de l'ANQ
- Fréquence des mesures : cette mesure de l'ANQ a lieu tous les deux ans (soit en 2021, 2023, etc.). Il est possible de réaliser des mesures facultatives durant les années intermédiaires moyennant paiement

Groupe d'experts Satisfaction des patients en PEA

Cet été, l'ANQ a mis sur pied un groupe d'experts dédié à l'enquête de satisfaction auprès des patients en PEA (<https://www.anq.ch/fr/domaines/psychiatrie/commissions-psychiatrie/groupe-d-experts-psychiatrie/>). Les membres de ce comité disposent de connaissances spécialisées reconnues en psychiatrie pour enfants et adolescent-e-s, notamment en matière de satisfaction des patients. Les thèmes pertinents pour la mise en œuvre de la mesure sont choisis en concertation avec ce groupe d'experts, et ce tant pour la mise en œuvre opérationnelle que pour les concepts d'évaluation ou de publication.



Réunions d'information

Nous organisons des réunions d'information les 15 (en français) et le 14 octobre (en allemand) (cf. mail du 6 août annonçant les dates). Vous pourrez ainsi vous informer en amont sur la conception et la mise en application de la mesure. Les réunions prendront la forme de vidéoconférences et ne nécessiteront pas d'inscription. Vous trouverez l'invitation ainsi que le programme de ces réunions en annexe.

Centre de logistique de mesure

L'entreprise w hoch 2 a été mandatée pour la mise en œuvre opérationnelle de la mesure. Elle est également responsable des enquêtes auprès des patients dans les autres domaines de l'ANQ. Le centre de mesure logistique joue un rôle central dans la mise en œuvre opérationnelle, et représente un interlocuteur important pour les cliniques. Vous recevrez ainsi toutes les informations utiles pour la mise en œuvre de la mesure de w hoch 2. Par ailleurs, vous pourrez les contacter pour toute question (contact : satpa@w-hoch2.ch)

Portail Web de l'ANQ

Une nouvelle page concernant les enquêtes de satisfaction des patients en PEA a été créée sur le portail Web de l'ANQ (<https://www.anq.ch/fr/domaines/psychiatrie/informations-sur-les-mesures-en-psychiatrie/satisfaction-des-patients-psychiatrie-denfants-et-dadolescents/>). Vous y trouverez les informations les plus importantes. Cette page est par ailleurs régulièrement mise à jour.

Nous vous remercions de votre attention et nous tenons à votre entière disposition pour toute question.

Avec nos meilleures salutations,
ANQ

Regula Heller
Responsable Soins aigus
Responsable Patzu Psychiatrie adulte

Daniela Zahnd
Collaboratrice scientifique
Responsable Patzu Soins aigus et Patzu PEA

Copie : membres du groupe d'experts satisfaction des patients PEA
Roman di Francesco, chef de projet, Logistique de la mesure, w hoch 2, Berne